

DETERMINAN KEPUASAN PASIEN GIGI DAN MULUT DI PUSKESMAS BOWONG CINDEA DAERAH PESISIR KABUPATEN PANGKEP

*Determinant Satisfaction Patient Oral And Dental in Bowong Cindea Public Health Center
Coastal Area Counties Pangkep*

Nirmayasri Datuan, Amran Razak, Asiah Hamzah

(Nirma_datuan@yahoo.com, amran_razak34@yahoo.co.id, asiahhamzah@gmail.com)

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin

ABSTRAK

Kesehatan gigi dan mulut merupakan hal yang sangat penting serta menjadi bagian yang esensial dan integral dari kesehatan secara umum. Kesehatan gigi dan mulut yang baik dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari seperti makan, minum, bicara, sosialisasi, dan rasa percaya diri. Penelitian ini bertujuan untuk faktor yang mempengaruhi pengaruh mutu produk/*product quality*, mutu layanan/*service quality* terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Bowong Cindea Kabupaten Pangkep. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian dengan pendekatan *survey analitik* dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah semua pasien yang datang memeriksakan gigi dan mulut di Puskesmas Bowong Cindea yang berjumlah 834 pasien. Sampel diambil dengan menggunakan metode aksidental dengan jumlah sampel 86 responden. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Hasil penelitian diperoleh variabel yang berpengaruh dengan kepuasan pasien gigi dan mulut adalah mutu produk/*product quality* diperoleh nilai $p=0,037$ atau nilai $p<0,05$, mutu layanan/*service quality* diperoleh nilai $p=0,046$ atau nilai $p<0,05$. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada pengaruh antara mutu produk/*product quality*, mutu layanan/*service quality* terhadap kepuasan pasien gigi dan mulut di Puskesmas Bowong Cindea Kabupaten Pangkep.

Kata kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Oral health is very important as well as being an essential and integral part of general health. We need the tooth in many aspect everyday such as eating. Drinking, talking, socializing, an self confidance. The study aims to influence the factors that affect the quality of the product quality, service quality to t satisfaction patien in oral and dental Public health center Cindea Bowong Pangkep. The type of research is research survey with analytic approach with the design of cross sectional. The population in the research is all the patients who come who were checking the oral and dental in Bowong Cindea publich health center 834 patients. Sample taken by using the method accidental sampling with the total sample 86 respondents. Data analysis is the analysis of univariate and bivariate with chi square test. The results were obtained with the variables that affect patient satisfaction teeth and mouth is the quality of products / product quality obtained the value $p=0.037$ or $p<0.05$, the quality of services / service quality obtained by value $p = 0.046$ or $p < 0,05$. Conclusion from research that there is influence between the quality of the product quality, service quality to patient satisfaction in oral and dental health center Cindea Bowong Pangkep

Keywords: Product quality, service quality